

Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP

| | | | | |
|----------------------|---------|----------------------------------|-------------|---|
| OPERATORE: | OPIQUAD | | 1° SEM. | |
| Anno di riferimento: | 2022 | Periodo di rilevazione dei dati: | 2° SEM. | X |
| | | | ANNO Intero | |

| Per. | Denominazione indicatore | Misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|------|--|--|-----------------|-----------------|
| S/A | Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 29,8 |
| | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 18,00 |
| | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 98,00 |
| | | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti | % | 94,0 |

LEGENDA: Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale

NOTE: (1) La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione".